第六章

宣傳推廣及對外關係

6.1　在推動申訴專員制度的發展方面，市民大眾的支持至為重要。本署既致力進行獨立、客觀及公正的調查，也同時加強與市民及其他利益相關人士的溝通，推廣正面的投訴文化。

圖表 6.1　申訴專員主持記者招待會

透過傳媒進行推廣活動

6.2　查詢及投訴數字持續上升，顯示愈來愈多市民了解本署的職能及使命。有見及此，本署已調整宣傳推廣策略，不再側重播放宣傳短片，轉而着重透過新聞稿及記者招待會，發布有關本署調查工作的更詳盡資料。

6.3　在本年度，我們於記者招待會上公布了六項主動調查及一項同類主題投訴的調查結果，並宣布了決定進行七項主動調查。調查報告的摘要除上載於本署網頁外，亦透過本署刊物《申報》發表。

圖表 6.2

記者招待會／新聞稿	
2008年6月26日	• 公布有關綜合電話查詢中心處理投訴的成效的主動調查結果 • 公布一項有關投訴香港考試及評核局的調查報告（不披露個案所涉人士的身份） • 宣布就公開考試試卷的編製展開主動調查
2008年10月5日	• 宣布就房屋署如何處理有關租戶受損傷或財物損毀的投訴展開主動調查
2008年11月20日	• 宣布就社會福利署如何審批傷殘津貼及處理上訴展開主動調查
2008年12月11日	• 宣布就康樂及文化事務署的「免費使用康樂設施計劃」的安排展開主動調查
2008年12月18日	• 公布以下三項主動調查的結果： i. 政府當局的街道管理措施 ii. 對路旁宣傳橫額的規管 iii. 防止綜援計劃特別津貼遭濫用的機制
2009年1月15日	• 宣布就機電工程署對升降機安全檢查的監察展開主動調查
2009年2月26日	• 宣布就政府推行《公開資料守則》的成效展開主動調查
2009年3月19日	• 宣布就運輸署的違例駕駛記分制度的執行程序展開主動調查
2009年3月26日	• 公布以下兩項主動調查的結果： i. 政府當局為有特殊學習困難的學生所提供的支援服務 ii. 康樂及文化事務署於二零零八年七月至九月期間推行的「免費使用康樂設施計劃」的安排

資源中心

6.4　本署的資源中心藏有大量關於申訴專員制度的刊物和資料，包括本署的《申報》、有關本署活動的錄影帶和新聞短片，以及世界各地申訴專員機構的期刊等。

6.5　我們歡迎市民以個人或團體名義到訪資源中心。在本年度，到訪本署的團體來自社會各個階層，包括青少年和長者中心、學校及其他社區組織。本署職員會向到訪者簡介我們的角色及職能，並請他們對本署的運作提供意見。對本署來説，這些參觀活動相當重要，既可作為公民教育活動，亦可加強本署與市民的交流。在二零零八╱零九年度，本署接待了16個團體，共678名訪客。

6.6　我們深信，市民應該從小獲得灌輸正確的社會價值觀及公民意識。故此，年青人向來是本署宣傳推廣活動的主要對象。不過，據我們經驗所得，小學生年紀尚幼，對本署信息的接受程度不及中學生。有見及此，我們在本年度調整了重點，為中學生安排較多的講座。來年，我們將繼續朝這個方向，專門設計一些活動，以加強教育活動的效果。

圖表 6.3

到訪資源中心的團體數目和訪客人數

團體類別	團體數目	訪客人數
學校	7	253
青少年中心	4	190
長者中心	4	200
其他	1	35
總計	**16**	**678**

宣傳刊物

6.7　我們在本年度更新了投訴表格、宣傳單張和服務承諾的內容，提供更清晰和準確的資料，向公眾介紹本署的服務。市民可以到本署的資源中心或民政事務總署轄下各分區民政事務處索取，或從本署的網頁下載。

圖表 6.4　本署的各種刊物（服務承諾、投訴表格、宣傳單張、《投訴錦囊》小冊子）

申訴專員嘉許獎

6.8　我們認為，應該鼓勵和讚揚政府部門及公營機構推行積極的服務文化。為此，本署每年頒發申訴專員嘉許獎，表揚在處理投訴和改善公共行政方面表現出色的公營機構及公職人員。二零零八年十月，申訴專員頒發嘉許獎予入境事務處（大獎）、食物環境衛生署及衛生署，以及 21 位公職人員。來自約 25 個公營機構逾 130 位代表出席了這個隆重的頒獎典禮。

圖表 6.5　申訴專員嘉許獎頒獎典禮

宣傳推廣及對外關係

圖表 6.6

二零零八年得獎機構一覽
• 入境事務處（大獎）
• 食物環境衞生署
• 衞生署

圖表 6.7

二零零八年得獎公職人員一覽

機構	得獎人數
入境事務處	1
公司註冊處	1
水務署	1
市區重建局	1
房屋署	2
社會福利署	1
屋宇署	1
食物環境衞生署	2
香港海關	1
效率促進組	1
海事處	1
強制性公積金計劃管理局	1
渠務署	1
税務局	1
路政署	1
運輸署	1
機電工程署	1
醫院管理局	1
懲教署	1

研討會

6.9 我們定期舉辦研討會，向各界人士推廣申訴專員的使命。二零零八年四月，本署為各區區議員的助理舉辦了一次研討會。

6.10 在五月中，本人曾與 18 區區議會的主席及副主席會面。他們較接近市民大眾，能夠掌握社區的脈搏。本人亦藉這次會面的機會，討論市民所關注的事項，互相就改善公共行政進行了十分有益的交流。

外展講座

6.11 除了接待訪客外，本署亦有前往政府部門、學校、大學及長者中心舉辦講座。在本年度，我們訪問了七個政府部門及公營機構。

與立法會議員會面

6.12 每年，申訴專員都會與立法會議員會面，向議員講述本署的工作概況及日常運作。

6.13 二零零八年十二月九日的會面是本人在申訴專員任內的最後一次。我們就申訴專員的職能，以及本人多年來所處理的市民特別關注和涉及公眾利益的事項，坦誠地交換意見。議員亦因應本人近期就申訴專員職權範圍進行檢討的內容，表達對香港申訴專員制度未來發展的意見。總的來說，議員都支持申訴專員的監察職能，以促進公平及高效的公共行政。

太平紳士的支持

6.14 本署自一九九六年推行「太平紳士協助推廣計劃」以來，邀請了超過 500 位非官守太平紳士參加。有賴他們多年來的支持，我們推廣申訴專員制度的工作進展順利，並加強了與公眾的聯繫。為了讓參加這項計劃的太平紳士掌握公共服務運作的最新情況，本署定期安排他們到《申訴專員條例》附表 1 所列的政府部門及公營機構參觀訪問。在本年度，我們安排了太平紳士參觀海事處及市區重建局。他們都非常樂意參與這類活動，藉此了解公營機構的服務和實際運作。

圖表 6.8 本署安排太平紳士參觀海事處

與其他機構聯繫及與內地交流

6.15 本人目前兼任國際申訴專員協會及亞洲申訴專員協會的秘書長，積極參與兩個協會的活動，與世界各地的申訴專員機構保持緊密聯繫。二零零八年四月底，本人出席了亞洲申訴專員協會在伊朗舉行的常務理事會會議。

6.16 二零零八年十一月五日至八日，本署在香港主辦了本年度國際申訴專員協會的常務理事會會議，並於會議結束時，安排各位理事及隨行人員訪問澳門廉政公署。

6.17 在香港的活動結束後，國際申訴專員協會主席和眾位理事（包括本人）隨即應中國監察部的邀請，前往北京訪問。代表團並獲得監察部部長親自接見。監察部向協會主席及理事簡介內地的監察制度及監察部的政策和重點工作，特別是關於內地政府機關的反貪腐及行政監察工作。經過多次會議及參觀訪問，國際申訴專員協會各理事對內地監察制度的歷史、文化及政治背景都有了更深的認識。

6.18 本人認為，這類活動不但能有效促進與其他申訴專員機構在共同關注的事情上交流意見，分享經驗，而且有助展現香港作為先進大都會的面貌，同時也確立我們在國際社會上的地位。此外，在促進中國與亞太地區和國際申訴專員組織的聯繫方面，我們的角色也益形重要。

6.19 自一九九六年起，本署一直與中國監察學會合辦交流活動。但是，二零零八／零九年度的互訪因二零零八年五月四川發生大地震而暫停。我們稍後將與學會方面研究恢復這項活動。

6.20 儘管互訪須暫停進行，但我們仍繼續為內地訪港的團體舉辦簡介會，介紹本署的職權範圍和工作方式。在本年度內，我們接待了九個團體共 151 人，並為他們舉辦講座。

前瞻

6.21 本署會定期檢討宣傳推廣策略，評估各項活動的成效，並因應當前經濟及社會政治環境的變化，調整活動內容。

圖表 6.9
國際申訴專員協會舉行常務理事會會議